



**L'opticien respecte dans son point de vente, et s'engage à faire respecter par ses collaborateurs, les 10 engagements de la présente charte ainsi que les engagements de qualité de service en optique tels que définis dans le référentiel AFNOR certification REF 230.**

- 1.** Les clients sont accueillis dans chaque magasin par des opticiens diplômés et des collaborateurs identifiés par un badge, disposant des compétences requises en matière d'optique, formés régulièrement.
- 2.** L'opticien s'engage au respect de la prescription de l'ophtalmologiste. Dans le cadre du renouvellement des équipements, il respecte les dispositions légales en vigueur. En cas de modification de la prescription, il informe son client et l'ophtalmologiste.
- 3.** L'opticien s'engage à soumettre gratuitement au client un ou plusieurs devis conforme(s) à la réglementation en vigueur et à utiliser l'outil informatique mis en place par l'enseigne tant pour la réalisation du devis que pour la gestion du dossier et la facturation.
- 4.** L'opticien met en œuvre tous les moyens nécessaires pour que le client puisse choisir son équipement de manière autonome et réfléchi. En particulier, l'opticien s'engage à apporter au client une information claire et objective sur les produits (verres, montures, lentilles ou tout autre produit optique), les services, les prestations et les garanties liés à ces produits.
- 5.** L'opticien s'engage à une stricte conformité entre le devis signé par le client, la facture remise, l'équipement délivré et les éléments adressés directement par l'opticien aux organismes d'assurance maladie obligatoire et complémentaire.
- 6.** L'opticien s'engage à donner toutes informations claires et utiles sur les prix des équipements et à pratiquer les tarifs habituels du magasin pour chaque vente, cet engagement n'excluant pas la possibilité de consentir des remises aux clients ni de pratiquer des tarifs négociés avec les organismes complémentaires d'assurance maladie.
- 7.** L'opticien respecte les accords conclus avec les organismes complémentaires d'assurance maladie et informe son client des modalités de prise en charge. Il garantit également l'application du tiers payant, autant que faire se peut, dès lors qu'une convention a été établie avec un organisme complémentaire d'assurance maladie.
- 8.** L'opticien s'engage à ne pas facturer au client son équipement avant de l'avoir effectivement livré. Il peut néanmoins percevoir un acompte à la signature du devis.
- 9.** En cas de pluralité de points de vente, l'opticien s'engage à ce que la facture soit réalisée et remise au client par le magasin dans lequel a effectivement été réalisée la vente.
- 10.** L'opticien s'engage à fournir aux organismes complémentaires d'assurance maladie et à l'enseigne (notamment au comité déontologique), à première demande, tout document, élément ou pièce quelle qu'elle soit, relative à une opération intervenue en magasin et notamment les bons de livraison.

**L'enseigne met à disposition tous moyens utiles pour assurer le respect de cette charte déontologique. Pour toute information complémentaire consultez [www.lissac.fr](http://www.lissac.fr)**

**LISSAC**  
l'Opticien